

Luxbittech®

Conditions Générales de Vente



Article 1 – Champ d'application	3
Article 2 – Modalités de Commande	4
Article 3 – Tarifs	5
Article 4 – Paiement et preuve de la transaction	6
Paiement	6
Preuve de la transaction	6
Article 5 – Indisponibilité des produits	6
Article 6– Livraison	7
Lieu de livraison	7
Délai de livraison	7
Retard de livraison	7
Livraison partielle	7
Absence de livraison	8
Livraison effectuée	8
Informations sur les modalités de livraison	8
Article 7 – Transfert de propriété -Transfert des risques	8
Article 8 – Droit de rétractation	9
8.1 Périmètre	9
8.2 Modalités	9
Notification de la rétractation	9
Retour des produits	9
Remboursement	9
Article 9 – Garantie des Produits	10
Article 10 – Modalités de renvoi de produit par le Client	10
Article 11 – Propriété intellectuelle	11
Article 12 – Force Majeure	11
Article 13 – Données personnelles	11
Article 14– Droit applicable – Litiges	12
Annexe – Formulaire de rétractation	13



Article 1 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent l'intégralité des droits et obligations des parties dans le cadre des ventes conclues par la société Luxbiotech (« le Vendeur ») auprès de consommateurs (« les Clients ou le Client »), désirant acquérir les produits proposés à la vente par le Vendeur (« les Produits ») sur le site internet, www.luxbiotech.com (« le site internet »). Elles précisent notamment les conditions de commande, de paiement, de livraison et de gestion des éventuels retours des produits commandés.

Les produits proposés à la vente sur le site internet www.luxbiotech.com sont les produits de nutrition, de compléments alimentaire et des produits cosmétiques de la marque Luxbiotech.

Les caractéristiques principales des Produits et notamment les descriptions, conseils d'utilisations, précautions d'utilisation, illustrations des Produits, sont présentées sur le site internet www.luxbiotech.com (« Fiche Produit »).

Le Client est tenu de se reporter au descriptif de chaque Produit afin d'en connaître les propriétés, les particularités essentielles et l'usage auquel il est destiné avant toute passation de Commande.

Les photographies et graphismes présentés sur le site internet www.luxbiotech.com ne sont pas contractuels et ne sauraient engager la responsabilité du Vendeur. Le Vendeur fera ses meilleurs efforts pour que la représentation photographique des produits sur le site internet soit la plus fidèle possible aux produits en eux-mêmes. Toutefois, eu égard au mode de présentation numérique des produits sur le réseau Internet, il est possible que la perception par le Client de la représentation photographique des produits ne corresponde pas exactement au produit ou service en lui-même.

Les offres de Produits s'entendent dans la limite des stocks disponibles, tels que précisés lors de la passation de la commande.

Les coordonnées du Vendeur sont les suivantes :

Luxbiotech sarl

Adresse siège social : 16 rue des Pres, 8147 Bridel Luxembourg

Adresse des bureaux : 53 Boulevard Royal, L2449 Luxembourg

Enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B264702

Numéro de matricule 2022 2412 839

Numéro de TVA intracommunautaire LU33742627.

Contact : support@luxbiotech.com

Les présentes Conditions Générales de Vente sont accessibles à tout moment sur le site internet www.luxbiotech.com et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance, d'une manière lisible et compréhensible des présentes Conditions Générales de Ventes préalablement à la passation de sa Commande et à la conclusion du contrat.

Le Client déclare les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en oeuvre de la procédure de Commande en ligne.



Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet www.luxbiotech.com à la date de passation de la Commande.

Dans l'hypothèse où l'une des clauses des Conditions Générales de Vente serait considérée comme illégale ou inopposable par une décision de justice les autres dispositions resteront en vigueur.

Si une condition de vente venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont le siège au Luxembourg.

La validation de la Commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les Produits proposés sur le site internet www.luxbiotech.com.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 2 – Modalités de Commande

Le Client a la possibilité de passer sa Commande de Produits à partir du catalogue en ligne et au moyen du formulaire qui y figure, et ce dans la limite des stocks disponibles. Il appartient au Client de sélectionner, sur le site internet www.luxbiotech.com, les Produits qu'il entend commander.

Pour que la Commande soit validée, le Client devra, après avoir vérifié dans son « Panier » le contenu de la Commande et, le cas échéant, l'avoir modifiée, accepter, en cliquant à l'endroit indiqué, les présentes Conditions Générales de Vente.

Il devra aussi choisir l'adresse et le mode de livraison, et enfin valider le mode de paiement en cliquant sur le bouton "Valider et payer". Le Client a ainsi la possibilité de vérifier le détail de sa Commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation.

Le prix toutes taxes comprises de chaque produit ou service est indiqué dans la Fiche Produit correspondante.

Les frais d'expédition de la Commande du Client lui seront indiqués avant la validation définitive de celle-ci. En outre, une fois la Commande validée, les prix et frais resteront accessibles dans la rubrique « Mon Compte » du site internet.

La vente sera considérée comme définitive :

- (a) après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la Commande par le Vendeur par courrier électronique ;
- (b) et après encaissement par le Vendeur de l'intégralité du prix. (Il s'agit d'une Commande avec obligation de paiement, ce qui signifie que la Commande ne sera définitive qu'à compter du paiement du prix correspondant.)



Toute Commande passée sur le site internet www.luxbiotech.com constitue la formation d'un contrat conclu à distance entre le Client et le Vendeur.

Dans le cadre de cette vérification, il pourra être demandé au Client d'adresser par email au Vendeur une copie d'une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile. La Commande ne sera alors validée qu'après réception et vérification par le Vendeur des pièces envoyées.

Le Vendeur pourrait être contraint de suspendre toute gestion de Commande et toute livraison en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement. Le Vendeur se réserve notamment le droit de refuser d'effectuer une livraison ou d'honorer une Commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une Commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration, bloquer l'accès du Client et de procéder à l'inscription de certaines données notamment à caractère personnel, du Client concerné dans un fichier incident de paiement.

La Commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente. Toute contestation sur ce point interviendra dans le cadre d'un éventuel échange et des garanties ci-dessous mentionnées.

Dans certains cas, notamment défaut de paiement, adresse erronée ou autre problème sur le compte du Client, le Vendeur se réserve le droit de bloquer la Commande du Client jusqu'à la résolution du problème. L'annulation de la Commande de ce Produit et son éventuel remboursement seront alors effectués, le reste de la Commande demeurant ferme et définitif.

Le Client pourra suivre l'évolution de sa Commande sur le site internet www.luxbiotech.com

Pour toute question relative au suivi d'une Commande, le Client devra faire parvenir un mail à support@luxbiotech.com

Le Vendeur n'a pas vocation à vendre les Produits sur le site internet www.luxbiotech.com à des professionnels, mais uniquement à des consommateurs ou à des non professionnels, pour leurs besoins personnels.

Le Vendeur se réserve donc le droit de refuser les Commandes d'un même Produit pour des motifs légitimes et notamment dans les cas où les quantités commandées sont anormalement élevées ou inhabituelles pour un seul Client.

Article 3 – Tarifs

Les Produits sont fournis aux tarifs en vigueur figurant sur le site internet www.luxbiotech.com, lors de l'enregistrement de la Commande par le Vendeur. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le site internet, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment. Ils ne comprennent pas les frais de traitement, d'expédition, de transport et de livraison, qui sont facturés en supplément, dans les conditions indiquées sur le site internet www.luxbiotech.com et calculés préalablement à la passation de la Commande.

Le paiement demandé au Client correspond au montant total de l'achat, y compris ces frais.



Article 4 – Paiement et preuve de la transaction

Paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la passation de la Commande par le Client, par voie de paiement sécurisé par cartes bancaires : Visa, MasterCard et autres cartes de paiement.

Les solutions de paiement sont soumises aux règles internationales du Payment Card Industry Security Standards Council (PCI SSC) ainsi qu'à la norme de sécurité EMV, et sont 3-D Secure.

Pour chaque Commande, une demande de débit du compte bancaire du Client sera envoyée dans un délai de 24 heures à sa banque.

Il appartient au Client d'enregistrer et d'imprimer son certificat de paiement s'il souhaite conserver ses détails bancaires et relatifs à la transaction.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le paiement de sa Commande et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de ses achats sur le site internet www.luxbiotech.com.

Le non-respect par le Client des obligations souscrites aux termes des présentes Conditions Générales de Vente, et en particulier en cas de fraude ou de tentative de fraude, et tout incident du paiement d'une Commande pourra entraîner la suspension de l'accès aux ventes en ligne sur le site internet www.luxbiotech.com, voire la résiliation de son Compte Client en fonction du degré de gravité des agissements en cause, sans préjudice de tous dommages et intérêts que pourrait solliciter le Vendeur. En conséquence, le Vendeur se réserve le droit de refuser toute Commande d'un Client avec lequel existerait un tel litige.

Preuve de la transaction

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme les preuves des communications, des Commandes et des paiements intervenus entre les parties.

L'archivage des bons de Commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 5 – Indisponibilité des produits

Dans l'éventualité d'une indisponibilité totale ou partielle de produit après passation de la Commande, le Client sera informé par courrier électronique de la livraison d'une Commande partielle ou de l'annulation de la Commande.

En cas d'indisponibilité du produit le Client dispose alors de la faculté d'être remboursé du prix du produit commandé dans les 14 jours suivant sa demande indiquée sur le bon de retour.



Article 6– Livraison

Lieu de livraison

Les produits seront envoyés à l'adresse de livraison que le Client a indiquée au cours du processus de Commande à l'exclusion d'une boîte postale.

Il est précisé que, pour des raisons techniques et de logistique, le Client ne pourra se faire livrer que dans les pays indiqués sur le site interne www.luxbiotech.com. La livraison n'est pas possible

La participation aux frais logistique et expédition s'entend TTC. Toutes les livraisons sont annoncées par courrier électronique.

Lors de l'expédition d'une Commande le Vendeur prévient qu'une facture originale incluant les frais de livraison et la TVA est accessible en ligne sur le site internet dans la rubrique « Mon Compte ».

Dans le cas d'une expédition partielle, le Client sera informé par un courrier électronique de l'envoi des produits présents dans le colis expédié. Le Client aura la possibilité de suivre l'expédition de sa Commande sur le site internet de notre transporteur via le lien qui sera adressé.

Le Client aura le choix le lieu de la livraison : à domicile, au bureau, chez une tierce personne...

En cas d'absence lors de la livraison à l'adresse indiquée par le Client, un avis de passage est déposé dans la boîte aux lettres : il est alors possible de programmer un second passage suivant le dépôt de cet avis. Il appartiendra au Client de prendre contact avec le transporteur pour convenir d'une nouvelle livraison.

En cas de dépassement des délais ci-dessous indiqués, le colis sera renvoyé au Vendeur. Le Service Clients prendra alors contact avec le Client pour une éventuelle réexpédition et sans réponse du Client dans un délai raisonnable effectuera un remboursement.

Délai de livraison

Le délai de livraison est de 4 jours ouvrés à compter de la Commande du produit, sauf stipulation particulière indiquée au Client avant la passation de la Commande, ainsi que préalablement à la validation définitive de celle-ci. Dans ce cas, le Vendeur indiquera au Client une fourchette estimative de date de livraison.

Ce délai sera rappelé dans le récapitulatif de la Commande ainsi que dans la rubrique le suivi de livraison du lien Internet.

Retard de livraison

Dans un tel cas, le Client peut contacter le Service Clients du Vendeur, dont les coordonnées sont support@luxbiotech.com avec en objet la demande correspondante.

Le Client dispose de la faculté d'annuler sa Commande si la livraison de celle-ci n'est pas intervenue au plus tard sept (7) jours ouvrés après la date de livraison indiquée par le Vendeur, sauf si ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Dans les dix (10) jours ouvrés suivant la demande d'annulation par le Client, le Vendeur effectuera auprès de sa banque une demande de remboursement du Client.

Livraison partielle



Le Client sera informé par courrier électronique de la livraison partielle d'une Commande. Un second courrier électronique l'informera de la livraison des autres produits commandés.

Absence de livraison

Le Client dispose de la faculté d'annuler sa Commande si la livraison de celle-ci n'est pas intervenue au plus tard sept (7) jours ouvrés après la date de livraison indiquée par le Vendeur, sauf si ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Dans les dix (10) jours ouvrés suivant la demande d'annulation par le Client, le Vendeur effectuera auprès de sa banque une demande de remboursement du Client.

Livraison effectuée

Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition du produit auprès du Client, notamment, matérialisé par le système de contrôle utilisé par le transporteur.

Sans préjudice du délai dont dispose le Client au titre de son droit de rétractation défini à l'article 8 ci-après, il appartient au Client de vérifier les expéditions à l'arrivée et de faire toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, voire de refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration.

Lesdites réserves et réclamations doivent être adressées au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois (3) jours ouvrables suivant la livraison des produits, une copie sera immédiatement adressée à au Vendeur.

Informations sur les modalités de livraison

Lorsqu'un colis quitte l'entrepôt du Vendeur, il peut être acheminé par un prestataire choisi par le Vendeur. Le Client est informé par email dès le départ du colis de l'entrepôt du mode d'acheminement de sa Commande.

Le Client est informé de ce départ par l'envoi d'un courrier électronique récapitulant le(s) produit(s) envoyé(s) et informant du numéro de suivi permettant connaître son évolution sur le site internet du transporteur.

Article 7 – Transfert de propriété -Transfert des risques

Le transfert de propriété des Produits du Vendeur sera réalisé dès acceptation de la Commande par le Vendeur, matérialisant l'accord des parties sur la chose et sur le prix et ce quelle que soit la date du paiement et de la livraison.

Le risque de perte ou de détérioration des produits achetés n'est transféré au Client qu'au moment où ce dernier en prendra physiquement possession.



Article 8 – Droit de rétractation

8.1 Périmètre

Concernant les biens commercialisés sur le site internet www.luxbiotech.com, et hormis les exceptions énumérées ci-dessous, les Clients bénéficient d'un droit de se rétracter et de renvoyer leur(s) produit(s) pendant trente (30) jours francs à compter de la date de livraison de ceux-ci, conformément à nos conditions générales de vente.

Le Client peut, dans ce délai qui suit la livraison de sa Commande, et concernant les produits soumis au droit de rétractation, exercer celui-ci en notifiant sa volonté de rétractation tel qu'indiqué à l'article 8.2 des présentes conditions générales de vente.

8.2 Modalités

Notification de la rétractation

Préalablement à tout retour de produit ou rétractation, le Client devra notifier son intention de se rétracter :

- (a) Soit par mail à : support@luxbiotech.com
- (b) Soit en renvoyant le formulaire de rétractation, annexé aux présentes, dûment complété et signé à l'adresse suivante : Luxbiotech, Service Clients, 53 Boulevard Royal, L2449 Luxembourg

Retour des produits

Les frais de retour des produits sont à la charge du Client. Le transport des Produits ainsi retournés est de la responsabilité du Client.

Remboursement

Le retour de l'ensemble des produits commandés donnera lieu à un remboursement égal à la totalité des sommes versées par le Client, c'est-à-dire au prix d'achat du ou des Produits achetés(s).

Le remboursement du Client sera effectué par tout moyen de paiement dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la réception par le Vendeur de la demande d'exercice du droit de rétractation par le Client, et si le Produit concerné a été reçu par le Vendeur durant ce délai.

Cependant conformément ce délai de remboursement est différé jusqu'à récupération du produit par le Vendeur ou jusqu'à ce que le Client ai fourni la preuve de l'expédition du produit concerné. On entend par preuve d'expédition du produit tout moyen permettant de justifier sans contestation possible de l'envoi du produit concerné auprès du Vendeur.

Le retour d'une Commande est indiqué comme une opération en négatif. Cette information est accessible au seul Client concerné à tout moment sur le site internet www.luxbiotech.com dans la rubrique « Mon compte ».



Article 9 – Garantie des Produits

Les Produits vendus sur le site internet www.luxbiotech.com sont conformes à la réglementation en vigueur au Luxembourg et ont des performances compatibles avec des usages non professionnels.

Les Produits fournis par le Vendeur bénéficient de plein droit et sans paiement complémentaire, indépendamment du droit de rétractation, conformément aux dispositions légales,

- (a) de la garantie légale de conformité, pour les Produits apparemment défectueux, abîmés ou endommagés ou ne correspondant pas à la Commande,
- (b) de la garantie légale contre les vices cachés provenant d'un défaut de matière, de conception ou de fabrication affectant les produits livrés et les rendant impropres à l'utilisation,

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

De manière conventionnelle, le Vendeur s'engage à rembourser le Client du prix du produit commandé dans les 30 jours suivant l'achat dans le cadre de l'application de la garantie légale de conformité.

Les frais de retour du produit commandé et livré au Client seront à la charge du Client. L'éventuelle livraison d'un autre produit sera supportée par le Vendeur.

Afin de faciliter le traitement de leur dossier, nous recommandons vivement aux Clients de suivre la procédure prévue pour le retour dans le mail de confirmation de la Commande.

Pour toute demande concernant les garanties légales et contractuelles, le Client doit alors contacter le Service Clients par mail à support@luxbiotech.com.

Ces dispositions ne sont pas exclusives du droit de rétractation défini par l'article 8 ci-dessus.

Article 10 – Modalités de renvoi de produit par le Client

Pour bénéficier pleinement des conditions de l'article 8 « droit de rétractation » le Client doit retourner le produit au Vendeur dans les conditions définies ci-après.

Afin de simplifier et faciliter le traitement des retours des produits pouvant être renvoyés ainsi que leur éventuel remboursement, il est vivement conseillé que les Clients suivent la procédure ci-dessous décrite :

- (a) faire une demande de retour par mail à support@luxbiotech.com ;
- (b) puis renvoyer le(s) produit(s) :
 - (i) Soit par voie postale à l'adresse qui sera indiquée ;
 - (ii) Soit par tout autre moyen dans les conditions définies préalablement avec le support@luxbiotech.com



Le produit concerné doit être retourné au Vendeur :

- (a) Correctement protégé dans son emballage d'origine accompagné de tous les accessoires éventuels notices d'emploi et documentations, étiquettes dans un parfait état de revente (non abîmé, endommagé ou sali).
- (b) Accompagné de la facture de vente de façon à permettre à cette dernière d'identifier le Client (N° de Commande, nom prénom et adresse).
- (c) Sans que le produit n'ait manifestement fait l'objet d'utilisation, c'est-à-dire sous réserve que les produits ne portent pas la marque d'une utilisation prolongée dépassant le temps nécessaire à leur test et soient dans un état permettant leur revente.

Article 11 – Propriété intellectuelle

Le contenu du site internet www.luxbiotech.com est la propriété du Vendeur et est protégé par les lois luxembourgeoises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Toute reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

En outre, le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des Services au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Article 12 – Force Majeure

Les Parties ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure

Article 13 – Données personnelles

Le Vendeur s'engage à respecter la confidentialité des données personnelles communiquées par les Clients sur le site internet et à les traiter dans le respect du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.



Article 14– Droit applicable – Litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente en langue française seront exécutées et interprétées conformément au droit luxembourgeois.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pu être résolues entre le Vendeur et le Client seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle. Après démarche préalable écrite du Client auprès du Vendeur, le Service du Médiateur pourra être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.



Annexe – Formulaire de rétractation

Le présent formulaire doit être complété et renvoyé uniquement si le Client souhaite se rétracter de la commande passée sur le site internet www.luxbiotech.com sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les Conditions Générales de Vente applicables.

Formulaire de rétractation

A l'attention de :

Société Luxbiotech
Service Clients
53 Boulevard Royal
L2449 Luxembourg

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien ci-dessous :

Numéro de Commande	
Reçu le	
Nom du client	
Adresse de livraison du client	

Signature (*uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier*)

Date